

基于跨境电商行业特点的商务英语谈判话语研究

肇 晨

辽宁对外经贸学院, 中国·辽宁 大连 116052

【摘 要】本文主要分析了在跨境电子商务行业发展的日新月异的前提下, 商务英语谈判的语言特点, 以及由其语言特点而产生的语言运用技巧, 同时探索在跨境电商英语谈判过程中如何正确使用模糊语、委婉语和礼貌用语等语用原则。

【关键词】跨境电商; 商务英语谈判; 话语特点; 语言运用技巧; 语言运用原则

【基金项目】商务英语谈判措辞和话语技巧(编号: 2020XJDCA136)。

引言

近年来, 随着互联网信息技术的发展, 跨境电商已经成为全球跨境贸易的主要承担者之一。在此背景之下, 企业对商务英语谈判的了解以及使用变得尤为重要, 尤其是在跨境的前提下, 商务英语谈判语言技巧和语用原则的正确使用往往是跨境电商电子商务能否成功的重要影响因素。本文对跨境电商英语谈判的话语特点、语言运用差异来分析跨境电商英语谈判中语言运用技巧和语用原则, 这不仅有利于企业之间的合作和交易, 更有利于跨境电商行业的发展。

1 跨境电商英语谈判特点

1.1 跨境电商英语谈判话语的专业性

跨境电商达到了信息共享的效果, 提高了商品信息的透明度, 为买卖双方创造了多方比价的途径, 从而达到了利益最大化的效果。由于跨境电商中通过线上媒介进行谈判的这一特点, 缺少了传统谈判中的见面寒暄、谈判期间的互动以及对对方感情的分析的渠道, 一旦谈判开始, 谈判就一定会围绕价格、质量、运输等专业性问题进行谈判, 此时谈判人员的专业性就变

得尤为重要。如今, 跨境电商行业中的中小企业数量日益增多, 但这些中小企业并没有很好地掌握商务英语语言的运用。在使用跨境电商平台的英语词汇运用是忌讳使用过于夸张的手法的, 因此在谈判过程中要使用准确的、清晰的词汇。在不同的谈判阶段, 谈判者都需要注意词汇运用的专业性。例如“tie-in-sale”意为“搭售”, “knock-out product”意为“拳头产品”。除此之外, 在谈判中一些涉及到特定的跨境电商平台词汇时的语言运用也是谈判过程中需要注意的, 如“3C”、“O2O”等英文缩写的运用以及“Inquiry”等跨境电商行业常用词汇的使用方式。

因此, 在谈判过程中, 谈判人员需要分析对方所在国家的文化特点、风俗习惯、语言特点以及实际需求的角度展现自己的专业性。除此之外, 谈判者对于委婉语、模糊语等语言的运用也可以展现出其专业性, 同时更好地促进交易的达成。

1.2 跨境电商英语谈判的在线性

跨境电商行业中谈判的网络属性是非常明显的。跨境电子商务是电子商务的一种, 它是由于网络的存在而存在的。交易方式不再拘泥于面对面的交易, 交易活动和交易支付方式都是在互联网之下进行的。

在网络的参与下, 跨境电商的英语谈判不仅仅在两家企业中发生, 也可以同时有多家企业加入到谈判中, 因此企业之间的合作方式具有更多的可能性。与传统谈判方式的不同, 也使得跨境电商

英语谈判的礼仪与传统谈判礼仪也有所差异。传统谈判中不存在线上交流的谈判形式, 因此不需要考虑线上谈判的语言交流礼仪, 但是, 在跨境电商的英语谈判中, 线上的交流礼仪是非常重要的。

1.3 跨境电商英语谈判的礼貌性

在跨境电商的谈判过程中, 交易双方通常通过线上音频或视频的方式进行联系, 因此买卖双方的了解程度并不高, 因此, 谈判过程中一定要使用礼貌性用语。礼貌用语的运用可以使对方感受到自己对他的尊重, 有助于达成本次合作也会为以后的合作建立坚实的基础。

另外, 在谈判过程中对赞美、感谢以及肯定等词汇或语句的使用会使客户感受到谈判者的礼貌与尊重。例如, 在谈判结束时, 如果对方说“It is my pleasure to work with you”, 西方人的回答通常会大方的接受, 而东方人通常会运用谦逊的语言来回答。

总之, 在谈判者进行谈判前应做好面对这些差异的准备, 并且在谈判过程中注意自己语言的使用以及提升自己的文化敏感度, 从而使谈判顺利的进行下去。

1.4 跨境电商英语谈判的文化差异性

每个国家都有自己的风俗习惯, 即使跨境电商脱离了传统国际贸易的空间限制, 但各国的风俗习惯始终是影响谈判结果的重要因素。各国都有其独有的文化特点和风俗习惯, 自然也有自己国家的文化禁忌, 因此即使是线上的谈判, 谈判者也要提前研究对方国家的文化。

在跨境电商线上谈判中, 西方人喜欢开门见山的将自己的需求, 之后再进行讨价还价。而中方人在谈判中大多比较委婉, 当对方提出一些无礼的要求, 或者对方的某些要求触及到自己的底线时, 通常不会直接回击, 而是采取委婉的方式进行回击。

由此可见, 在具体的言语运用上, 尽管不同文化背景的谈判者均使用英语作为沟通语言, 但其自身所具有的文化特点是不可忽视的。因此, 跨境电商英语谈判者必须具备一定的社会文化知识, 将跨境电商行业的商务英语运用与文化有机地结合起来, 才能达到谈判的目的。

2 跨境电商谈判的商务英语运用技巧

近年来, 我国跨境电子商务处于一个高速发展的阶段, 因此通过电子邮件、跨境电商平台等形式与海外商家进行商务谈判成为对跨境电商行业人才的重要谈判媒介。

在跨境电商中, 文化对谈判的影响, 谈判者对谈判的影响都是很大的。因此在面对文化差异以及谈判者的专业性的问题时, 语言的运用技巧往往可以很好的解决这些问题, 此外模糊

语、委婉语以及礼貌用语的运用可以避免具有文化差异的国家之间可能会发生的冲突,同时也将成为谈判人员实现谈判目标的重要工具。

2.1 基于跨境电商英语谈判专业性的语言运用

(1) 词汇的运用

词汇运用的专业性体现在谈判者对于缩略语、外来语、等词汇的运用。

随着跨境电商行业的快速发展,大部分商家都对缩略语有较为全面的了解。因此,在谈判中缩略语的运用可以在展现自己专业性的同时达到节约时间的效果。例如,“UPC (Universal Production Code)”在跨境电商行业中的含义为“通用产品编号”,“F O B”意为“离岸价”。实际上,这些特定词汇的缩写是作为一个跨境电商行业从业人员应具有的基本素养。另外,外来语的运用也是较为困难的。很多跨境电商行业的常用英文词汇的来源是拉丁语亦或是法语,如“null and void”意为“无效”、“force majeure”意为“不可抗力”等。

一词多义现象也经常出现在跨境电商谈判中的英语词汇运用上。例如,“offer”这一词汇的运用。一般情况下,“offer”这一词汇的含义为“提供”,而在跨境电商行业中,这一词汇的含义为“发盘”,是具有极强的专业性的。

由此可见,跨境电商谈判对英语运用的专业性是有极高的要求的。因此,在跨境电商英语谈判的过程中需要注意到专业性词汇的运用。

(2) 模糊语的语用原则

模糊语(Vague Language)的运用有时是促成成功交易的驱动力。例如,跨境电商企业往来的商务函电中“within a month”就是对模糊语的运用。这一短语是模糊了时间以缓解紧张的气氛。同时,这一词在为自己的发货时间留有余地并且表达了商家负责的态度。

模糊语的运用还可以使表达变得委婉且礼貌。例如:(I am afraid..., you know what I mean, other)展现出了谈判人员的礼貌性与专业性。由于跨境电商行业的商务谈判通常在线上,因此语言运用的准确性对谈判成果的影响是非常大的,既表达了对对方的尊重,也为双方留下了迂回的余地,很好的避免了由于语言生硬而造成的谈判僵局,模糊语言所创造的空间可以使谈判可以拥有继续进行下去的机会。

模糊语的运用可以很好地避免语言的绝对表达。例如,Our price for the silk of the same quality is the lowest in the world market.(同种质量的丝绸我们的价格在国际市场上是最低的。)从这句话可以看出,谈判者确定他们的价格是市场上最低的,这是需要通过大量的调查确定的。在实际情况中,这类信息有时是不可以确定的,因此谈判者通常使用I think our price for the silk of the same quality is the lowest in the world market.这句话没有非常绝对,“I think”的运用可以使语气缓和且有所保留,可以避免对方的不必要的误会。

(3) 委婉语的语用原则

我们可以将委婉语(Euphemism)解释为:“说好听的话”。委婉语是一种不直接将意思表达出来,而是通过对语言的掌握,用含糊的说法代替直接的说法,这种说法更容易让人

接受和感到欣慰。

跨境电商行业的商务英语谈判是一个复杂的过程,包含了产品、质量、数量、等多个环节,并且有关商品价格的谈判是非常重要的,极小的价格浮动就有可能产生其他条款的变动,甚至将之前的谈判成果全盘否定。在价格的谈判过程中,跨境电子商务企业的谈判人员为了达成交易,在价格条款谈判出现僵局时常用一些特殊的方式,让客户明白己方的让步,或间接地提出己方的要求。这时,委婉语的运用成为了谈判中非常重要的一部分。例如:A: In your quotation, the unit price is \$21.00. Can you give me a best price \$19.00. B: USD 20.00 is the special price only for consumers whom we met in German exhibition. 在此案例中, A 客户收到 B 公司的报价后, 对单价 21 美金表示不满, 要求降价到 19 美元。在 B 公司的回答中看不到任何一个明确拒绝的语言, 但却委婉地拒绝了 A 客户的降价要求, 同时还让 A 客户感受到了己方的诚意以及让步。这样的回答既可以避免直接拒绝客户所带来的尴尬和冲突, 又可以让 A 客户觉得自己属于被对方特殊对待、拿到较低价格的特定群体, 还可以拉近双方的关系, 并且让客户觉得这个优惠价格是非常低且有利于他开拓本国市场。

2.2 基于跨境电商英语谈判在线性的语言运用

在线性是跨境电商英语谈判的重要特点。随着科技的进步, 跨境电子商务谈判的争端解决系统、网上谈判协商模型逐渐被应用在谈判的不同时期。在应对谈判的在线性这一特征上, 谈判者或设计谈判系统的人需要注意到, 为了更好的适应线上谈判, 我们必须将现实世界中的谈判特征考虑到线上谈判中。

在线上谈判的过程中, 谈判者亦或是谈判系统的设计者需要注意到谈判语言所展现出的谈判者的态度。作为商家, 利润是交易的最终目的。语言作为一个传递信息的载体, 积极的语言运用会促进交易的达成, 而消极的语言运用则会使谈判过程变得艰辛。因此, 即使是线上的谈判, 语言所表达的态度也是能否达成交易的关键因素之一。

此外, 在跨境电商卖家与买家进行沟通时, 电话沟通通常是一个直接且快速的方式。许多跨境电商卖家都会面临几经询盘后却石沉大海的消息。此时电话沟通是留住客户的重要手段。并且在与买方进行沟通时, 卖方需要注意电话礼仪并且使用最简单的语言来表述自己的目的, 切记不要卖弄自己的英文水平。

除此之外, 作为一个专业的谈判者, 线上谈判中的行为语言也是非常重要的。例如, 在关手机之前及时回复消息, 离线前提前通知客户、与网络不发达地区客户进行联系时提前通知客户等, 都是在线谈判过程中需要掌握的基本礼仪。

2.3 基于跨境电商英语谈判礼貌性的语言运用

英国著名语言学家Leech提出了礼貌原则的6项原则即策略原则、宽宏原则、赞扬准则、谦虚准则、赞同准则、同情准则。

在跨境电商英语谈判中, 寻求合作方案并且达成共识是商务谈判的主要目的, 语言运用的礼貌性非常重要且会影响商务英语谈判结果。如 I am pleased to inform you that the goods are now ready for shipment就利用了祈使句表现了语言的礼貌原则。总之, 在商务谈判过程中, 语言表达应以对方为出发

(下转 141 页)

评价对象	评价主体	权重分值
入党积极分子 (发展对象)	支部书记	0.3
	入党积极分子代表	0.1
	群众代表	0.2
	培养联系人	0.3
	被考核学生自评	0.1
中共党员 (含预备党员)	支部书记	0.3
	支部党员代表	0.1
	群众代表	0.2
	入党介绍人	0.3
	被考核学生自评	0.1

图5: 高校大学生党员发展及教育管理平衡记分卡模型各评价主体权重
根据前文的介绍, 可以得出大学生党员发展及教育管理平衡记分卡评价体系计算公式:

入党积极分子(发展对象)评价结果 = 支部书记 $\times$ 0.3 + 入党积极分子代表 $\times$ 0.1 + 群众代表 $\times$ 0.2 + 培养联系人 $\times$ 0.3 + 被考核学生自评 $\times$ 0.1

中共党员(含预备党员)评价结果 = 支部书记 $\times$ 0.3 + 支部党员代表 $\times$ 0.1 + 群众代表 $\times$ 0.2 + 入党介绍人 $\times$ 0.3 + 被考核学生自评 $\times$ 0.1

按照上述公式, 根据各评价主体的特点分别占有不同的权重, 最后加权平均, 得出评价结果, 能够一定程度上相互弥补, 可以在一定程度上确保评价结果较真实地反映被考核学生的水平。

3 结语

高校青年学生党员发展质量的提升关系到高校学生思想政治教育工作的顺利开展。本文以平衡记分卡管理思想为指导, 通过维度转换、指标建立、评价体系建立, 建立了基于平衡记分卡的大学生党员发展及管理评价体系, 解决了当前高校党员发展及教育管理只注重某一单一指标的弊端, 从各维度、全过程的监督检查和各维度之间关系链的共同作用, 努力做到关注结果和兼顾过程相结合, 为党员队伍的高质量高素质发展做出贡献!

参考文献:

- [1] 李庆乐. 基于平衡记分卡理论的高校教师绩效考核研究[D]. 中北大学, 2008.
- [2] 杜华军. 高校教师绩效考核平衡记分卡模型的构建[D]. 中国海洋大学, 2006.
- [3] 殷姿, 李志宏. 基于平衡记分卡理论的国内研究型大学教师绩效考核指标体系研究[J]. 企业经济, 2005 (05).
- [4] 关于进一步加强高校学生党员发展和教育管理服务工作的若干意见. 中共中央组织部, 中共中央宣传部, 中共教育部党组, 2013.
- [5] 陈清. 高校学术党员发展质量保障体系构建研究[J]. 高校论坛, 2012.
- [6] 夏江雯, 陈荣武, 陈俊傲. 构建大学生发展质量保障与评估机制[J]. 思想理论教育, 2011, (5) 上: 62-65.
- [7] 郑紫东, 秦自强. 大学生党员发展质量评价指标体系的构建与运用[J]. 高等农业教育, 2013 (1): 34-38.
- [8] 张岳. 基于平衡记分卡的扶贫资金绩效评价模型构建研究[D]. 河北大学, 2018.

(上接138页)

点, 使用谦虚的、委婉的表达方式, 表达征求意见或者表现出说话者的积极态度。

谦逊委婉的语言会使客户感受到来自谈判人员的尊重, 从而使谈判成功。例如: I am sorry to say, I can hardly to agree this term. 如果采用这般委婉的语言会更加容易让人接受, 这对未来的商务双方间的商务合作具有很大的帮助。

2.4 基于跨境电商英语谈判尊重文化原则的语言运用

在与其他国家客户进行谈判的过程中, 熟练掌握各个国家的语言交际模式以及对不同文化的包容度是非常重要的。在跨境电商英语谈判时常用英语进行, 如谈判双方的母语不都是英语, 则会使交流的难度升级, 因此要尽量用简单明确的英语。跨国文化交流存在主观认为对方一定会按照我方意愿进行的通病, 即使是对“yes”和“no”的理解, 也会存在理解差异, 因此, 一定要了解对方国家的语言交际模式, 才能传递正确的信息。

在跨境电商英语谈判的过程中, 一定要展现出对对方国家以及文化的尊重。例如很多中方人员在自己提出条件后或依据对方的要求进行回答后, 喜欢加一句“Do you understand me? (你明白我的意思吗?)”虽然中方人可能是为了确定对方是否能明白自己的意思, 但是对于西方人来说, 这种语气并非仅是疑问, 而是对他们的不尊重。此时, 中方人如果想表达这一含义应选用“Am I understood?”, 这句话的含义是我被理解了吗, 它既可以表达出一样的含义, 又委婉地避开了有可能被误解的语句。

总之, 在国际贸易中, 尊重对方国家的文化是必不可少

的, 在尊重对方文化的基础上保持不卑不亢的交往形象, 才能在谈判过程中达到互相欣赏、互相认可的结果, 这样的结果有助于跨境电商谈判的成功。

3 结论

综上所述, 如今经济全球化的发展速度越来越快, 跨境电商行业在国际上发展的过程离不开商务谈判, 如果商务谈判出现差错就会阻碍跨境电商企业的健康发展, 与此同时商务活动也会受到严重的影响。商务谈判是为跨境电商行业谋求利益的重要途径之一, 因此为了保证商务英语谈判顺利地进行, 商务英语谈判的话语技巧和语用原则就变得非常重要。在跨境电商中商务英语谈判话语技巧和语用该原则的正确运用对于贸易的过程及结果会产生非常大的影响。如果掌握正确的语言运用技巧和语用原则, 谈判的过程会更加顺利, 谈判的结果也会是圆满的; 反之, 谈判的结果以及客户的满意度则会大打折扣。无论是委婉语、模糊语的运用, 还是谈判过程中的礼仪, 都对谈判的结果具有极大的影响。

参考文献:

- [1] 简欣. 商务英语谈判的语用策略分析[J]. 经济视野, 2017, (02): 251-252.
- [2] 谭煌, 高春鸣. 网上电子交易中的谈判协商模型[J]. 计算技术与自动化, 2004, 23 (1): 53-55.
- [3] 唐玉娟. 模糊限制语在商务英语谈判中的应用及其翻译[J]. 海外英语, 2020, (13): 239-240.